ACTION AGENDA

HRDC

2000 AND BEYOND

Canada

FAS 117-02-00

Human Resources Development Canada

Développement des ressources humaines Canada

For additional copies, or an alternate format, please contact:

Enquiries Centre
Human Resources Development Canada
140 Promenade du Portage
Phase IV, Level 0
Hull, Quebec K1A 0J9
Fax: (819) 953-7260

The Action Agenda is available through the internet at:
http://www.hrdc-drhc.gc.ca/fas-sfa/busplan/busplan.shtml

The Action Agenda is available through the intranet at:
http://intracom.hq-ac.prv:82/fas-sfa/busplan/busplan.shtml

If you have comments or suggestion on this Action Agenda, please send them via electronic mail to the following address:
general.mailbox@FAS.FS.SRMA@NHQ

MESSAGE FROM THE DEPUTY AND ASSOCIATE DEPUTY MINISTERS

The Speech from the Throne in October 1999 set an agenda for the Government of Canada based on improving quality of life for all Canadians. Human Resources Development Canada (HRDC) is being called on to play important roles throughout that agenda. This is consistent with the direction of the HRDC Vision, which captures the strategic role we can and do play in this country and the life of its citizens.

HRDC keeps looking ahead to identify priorities for action that will enable us to contribute to government-wide objectives. We are listening to our clients, our partners and our staff. This Action Agenda outlines the highlights of initiatives that we expect to implement during 2000 and 2001. It notes the major issues that should lead to other initiatives in the years after that. Many involve all parts of HRDC, others are specific to the core services that Canadians know well.

As we continue to realign our role more consistently with the Vision, we will build on our traditions of leadership, innovation, partnerships and flexibility to work with Canadians and communities of all kinds to help them succeed and prosper in every way.

We believe this Action Agenda will help you to see the positive and challenging directions that we have before us. It will show you the vital role that we will continue to play in building a stronger Canada and stronger communities – a role that has room for contributions from all HRDC employees.

Claire M. Morris,
Deputy Minister

Jim Lahey,
Associate Deputy Minister

104-02991/

FOREWORD

The Action Agenda, previously referred to as the Business Plan, summarizes HRDC's major expected priorities for the next few years. Many of those priorities are closely linked to the government's overall agenda, as set out in the 1999 Speech from the Throne. Others reflect the important ongoing work of all regions and branches, as well as continued action on previous commitments. Because HRDC responds to the needs of Canada and its citizens, these priorities may change if new situations emerge to which HRDC can help contribute results.

Staff within HRDC, and partners outside the department, use the Action Agenda to gain an up-to-date sense of corporate priorities. Many groups within HRDC also use it to help develop their own, more detailed agendas. We encourage those who are interested in more information on current and projected actions to read the department's annual Report on Plans and Priorities. It is available on the Internet at http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/fas-sfa/rpp9900.shtml.

TABLE OF CONTENTS

HRDC – At Work for all Canadians 4

Major HRDC-Wide Priorities 6

Our Core Activities 12

Employment Insurance Income Benefits 12

Human Resources Investment 14

Income Security 17

Labour 19

Defining Our Impact and Outcomes 22

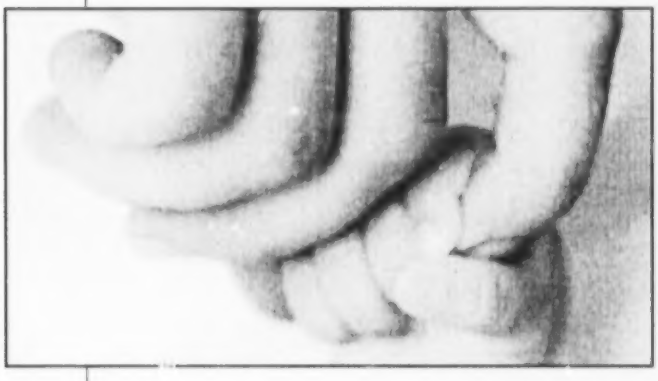
HRDC - AT WORK FOR ALL CANADIANS

To enable Canadians to participate fully in the workplace and the community.

CONTRIBUTIONS TO HUMAN DEVELOPMENT

The October 1999 Speech from the Throne, the departmental Vision and the many programs and services that HRDC has created over time are strategic contributions to human development.

Some of these contributions centre on programs that provide income to individuals and families; others involve services that help people make informed choices and prepare for their future; still others reach people in the workplace, the learning system, the home and community.



Our Mission:

To enable Canadians to participate fully in the workplace and the community.

Our Vision is to:

- take an integrated approach to human development
- enable Canadians to manage transitions in their lives
- provide the highest quality service
- emphasize preventative measures
- act as a leader in policies and programs
- forge partnerships
- build the capacity of communities
- respect our core values
- continue to develop and build on the strengths of our people

In very tangible ways, we are the face of the Government of Canada for many Canadians. Our initiatives reach many groups of Canadians with distinct needs and of all ages – as the examples in the following chart show.

Children	Youth	Working Age Adults	Seniors
EI family income supplement	Youth Employment Strategy	Employment Insurance Income benefits	Canada Pension Plan Retirement benefits
First Nations and Inuit childcare	EI Premium Relief for employers hiring youth	Employment Benefits and Support Measures	Old Age Security benefits
Canada Education Savings Grant	Literacy initiatives for out-of-school youth	Promotion of stable, safe, fair, family-friendly and equitable workplaces	Spouse's Allowance benefits
CPP benefits to dependent children of disabled or deceased contributors	Canada Student Loans	CPP Disability benefits	Guaranteed Income Supplement benefits
National Child Benefit	Canada Study Grants	Employment Assistance for Persons with Disabilities	
International Labour Organization (ILO) Convention on Child Labour.	Student debt management initiatives	Opportunities Fund	
National Longitudinal Survey on Children and Youth	Student Summer Job Action	CPP Survivors benefits	
	Social Insurance Numbers	Canada Jobs Fund	
	Youth Occupational Safety and Health	Urban Aboriginal Initiatives	
		Older Workers Pilot Projects Initiatives	
		Labour Market Information	

In very tangible ways, we are the face of the Government of Canada for many Canadians. Our initiatives reach many groups of Canadians with distinct needs and of all ages – as the examples in the following chart show.

Children	Youth	Working Age Adults	Seniors
EI family income supplement	Youth Employment Strategy	Employment Insurance Income benefits	Canada Pension Plan Retirement benefits
First Nations and Inuit childcare	EI Premium Relief for employers hiring youth	Employment Benefits and Support Measures	Old Age Security benefits
Canada Education Savings Grant	Literacy initiatives for out-of-school youth	Promotion of stable, safe, fair, family-friendly and equitable workplaces	Spouse's Allowance benefits
CPP benefits to dependent children of disabled or deceased contributors	Canada Student Loans	CPP Disability benefits	Guaranteed Income Supplement benefits
National Child Benefit	Canada Study Grants	Employment Assistance for Persons with Disabilities	
International Labour Organization (ILO) Convention on Child Labour.	Student debt management initiatives	Opportunities Fund	
National Longitudinal Survey on Children and Youth	Student Summer Job Action	CPP Survivors benefits	
	Social Insurance Numbers	Canada Jobs Fund	
	Youth Occupational Safety and Health	Urban Aboriginal Initiatives	
		Older Workers Pilot Projects Initiatives	
		Labour Market Information	

MAJOR HRDC–WIDE PRIORITIES

In 2000 and beyond, there are seven major examples of this kind of integrated work that will reach across HRDC.

INTEGRATED APPROACHES

The Government of Canada and HRDC are taking more integrated approaches to the public policy issues facing Canada. Some of these approaches are rooted in the growing collaboration with provincial and territorial governments through the Social Union Framework Agreement (SUFA) and other initiatives. Many of our priorities involve action in all regions and branches of our department. They require collaboration with other departments, other governments and partners throughout society. Some priorities reflect our determination to improve how we serve Canadians and how we operate as a department.

In 2000 and beyond, there are seven major examples of this kind of integrated work that will reach across HRDC.

Meeting the needs of Canada's children and youth

The October 1999 Speech from the Throne underlines the priority that Canadians attach to meeting the needs of children and youth. Canadians know that action today will help our country be strong and productive well into the future. We have done a lot on children's and youth issues already and we are ready to do even more.

Many of the youngest Canadians will benefit as parents have access to expanded Employment Insurance Maternity and Parental Benefits. Moving ahead on the National Children's Agenda will involve work and flexible partnerships with the provinces and territories to ensure that supports to children and families are in place across Canada. It will build on our success with the National Child Benefit and it will draw on our strengths in policy development, the creation of accountability frameworks and evaluation. Beyond that, our work to help employers, workers and unions address workplace issues will include awareness and promotion of family-friendly policies and practices.

HRDC already has many initiatives that address the needs of young people through the Youth Employment Strategy, the Canadian Opportunities Strategy and other measures. We expect to add to them through new activities such as an October 2000 conference on occupational safety and health that will

emphasize youth. The conference is a partnership that includes the Labour Program and the Human Resources Investment Branch. It has the support of the Canadian Association of Administrators of Labour Legislation, a federal-provincial-territorial body. The work of the Income Security Program branch to bring information on financial planning for retirement to young people is designed to meet their long-term interests.

Meeting the Needs of Canadians with Disabilities

The government released "Future Directions To Address Disability Issues For The Government Of Canada: Working Together For Full Citizenship" in July 1999. It points to the agenda the government will pursue in partnership with other federal departments and agencies, other governments, the disability community, the voluntary sector, and private sector interests, including labour and employer organizations. Together we will share responsibility for working with Canadians with disabilities so that they can achieve full access and inclusion throughout Canadian life.

Consistent with the Throne Speech commitment, HRDC will expand on a legacy of programs and services. People who apply for CPP Disability program benefits can expect to see enhanced service. The Labour Program will emphasize measures that improve workplace equity, health and safety in the workplace and accommodation under the Employment Equity Act.

We expect to see more citizen-centred attention to managing the links between HRDC programs like EI Sickness Benefits and CPP-Disability, and links to the programs of external partners, such as Workers Compensation Boards. We will do more to assist people receiving benefits to return to work.

Skills for the 21st Century

The October 1999 Speech from the Throne underlined the importance of a skilled workforce for a successful 21st century economy. Increasing the skill level of Canada's labour force will contribute to a stronger economy, higher productivity, a better standard of living and a more inclusive, less polarized society. Skills also confer important benefits to individuals, including higher incomes, better labour market performance, and greater resilience and adaptability.

HRDC will be leading the Canadian government's priorities on skills and learning by:

- supporting the work of Sector Councils towards better matching the skills and the needs of industry and the economy
- making it easier for Canadians to access lifelong learning
- working with partners to provide a single window for Canadian labour market information
- ensuring that skills and experience, both Canadian and foreign, are properly recognized, and
- assisting those facing additional challenges who risk being left behind.

HRDC will work with provinces and other stakeholders in developing a National Action Plan on Skills and Learning aimed at ensuring that all Canadians have the skills necessary to succeed in a global economy which is increasingly competitive, technology and knowledge-intensive, and dependent on skilled human resources.

Implementing a New Service Delivery Policy

We will respond to our clients' expectations for faster service, more information and greater access to electronic services. Our commitment is to achieve "citizen-centred service" based on the diverse needs of all Canadians – whether a traditional program client, someone who wants information or a taxpayer. We will use new service delivery technologies to help Canada achieve its goal of the government most connected to its citizens in the world.

Our service delivery innovations will include involvement in the Service Canada initiative that is testing ways to create one-stop access to Government of Canada programs and services. Some Human Resource Centres of Canada are pilot sites, and access to our information and services will be available at all Service Canada sites. The lessons of the pilots could affect how our local services operate.

A new Service Delivery Policy will also help guide our future directions. The new policy is based on offering many channels for our services in a world in which more Canadians use the Internet and automated services, such as kiosks and telephone systems, to carry out basic program transactions and get information. This reflects the Throne Speech commitment to enable Canadians to deal with their government on-line. It will position us for a world in which HRDC employees devote more of their time to our Vision priorities such as community capacity-building, prevention, and strengthening and expanding partnerships with other governments and communities of Canadians. Furthermore, our assisted or advisory services, both transactional and transformational, will provide more complex information and advice ensuring an entire continuum of services.

Supporting People Priorities

While a number of public service-wide issues continue to affect HRDC employees, it is clear that there are other important issues that we need to address within HRDC itself over the next few years. As the new Service Delivery Policy makes its impact felt, increased automation will enable many of our service delivery staff to move out of basic work on individual program transactions. People will move from working with paper to working with citizens and communities. Some of them may need to build more advanced interpersonal and problem-solving skills. We also need to

develop our leadership capacity, build a more inclusive workforce and enhance our work environment. We have already started to address these by implementing our Supporting People Action Plan and the Recruitment and Retention Strategy.

By 2005, about 19% of our current employees will be eligible to retire. To create a climate that encourages skilled young people to join HRDC and reinvigorates the working lives and development of our current employees will take innovation in workplace practices and human resource approaches. The 1999 Public Service Employee Survey and other feedback mechanisms are making clear what we have to do to build a working climate that will enable all the employees of HRDC to achieve our shared goals.

Our responses will include specific measures required to address issues of worker well-being. We intend to improve communications within the workplace. We will emphasize training, so our staff can build satisfying careers, while meeting the challenges of their current jobs.

We will continue to strengthen the leadership development support necessary to meet changing workplace requirements.

Information Technology – After the Year 2000 Challenge

While the department remains vigilant in order to implement Year 2000 contingency plans immediately should they be required, attention has turned to establishing and funding Information Technology (IT) priorities in a post Year 2000 environment.

HRDC now faces a stored up demand for vital systems work that had to be deferred while we carried out our essential Year 2000 work. We also expect new legislation to be announced, such as EI maternal and parental benefit changes, that must be implemented with Systems support. At the same time, HRDC is mobilizing to implement the Government On-Line targets announced in the Speech from the Throne to make Canada known as the government most connected to its citizens by 2004. This electronic commerce work will also support our IT activities to implement the new HRDC Service Delivery Policy of "citizen-centred service".

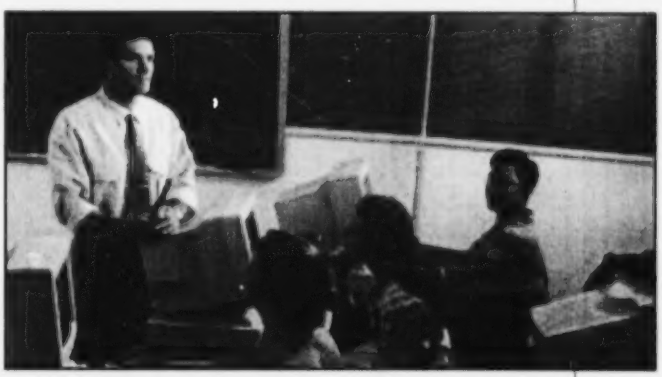
We have very limited money, people and time to address our systems priorities so we have to be strategic in our choices and approaches. Therefore, Systems is developing a strategic IT vision to establish and support departmental service line priorities. Our service needs will drive the IT vision and this will require regular reviews that align our Systems resources to their best possible uses. As the department moves to upgrade and replace its systems infrastructure, the acceptance of department-wide standards will also be required. This will mean clear rules about what applications can and cannot be used in HRDC in order to reduce demands on our networks and the staff who support them. In light of the prominence of systems requirements to support existing HRDC program delivery including the need to renovate legacy systems while also undertaking new IT projects, the department is currently working with Treasury Board Secretariat to secure the necessary ongoing resource levels to support HRDC systems priorities as well as the Government On-Line initiative.

Strengthening Program Management Capacity

The scope and nature of HRDC programs are wide and diverse and serve the many different needs of Canadians across the country. The environment in which these programs are delivered is dynamic. Constant change over a period in which significant resource reductions have occurred has compounded the complexity of program management and delivery. Nonetheless, HRDC staff have shown a willingness and ability to adapt to these new and evolving operating challenges. In order to strengthen staff knowledge and tools, a number of inter-related initiatives are being undertaken.

The Corporate Management System is being implemented to fully integrate departmental financial, procurement and human resource systems into a single system that will allow HRDC to meet government requirements and improve the quality and accuracy of decision support information and analysis.

A series of guidelines which reflect HRDC's values and which support modern management practices will be issued to support managers facing the challenge of delivering programs that provide grants and contributions. These guidelines will focus on assisting employees to make consistent and effective decisions and improve overall financial management and program effectiveness.



Legal Services are providing legal support to the grants and contributions initiative, by reviewing standard agreements and guidelines, providing legal awareness training and responding to specific legal questions.

Training to reinforce these guidelines and the adoption of modern management practices in general will be developed and delivered. Sessions to create awareness of risk management tools and processes will be conducted.

Action plans will be developed and implemented to address specific priority areas for improvement identified in the assessment of our departmental capacity with respect to modern management practices. Legal Services are also available to advise and assist regional and headquarters staff in connection with any other work-related legal questions.

OUR CORE ACTIVITIES

Most Canadians know HRDC for our high-profile core activities. These are the HRDC programs, services, policies and partnerships that reach more than 9 million Canadians each year and in each of these areas, we have a record of innovation to build on in 2000 and beyond.

EMPLOYMENT INSURANCE INCOME BENEFITS

When Canadians are unemployed, they can seek temporary income support from Employment Insurance (EI) while they look for work. EI is one of Canada's most high profile social programs. In 1999, 4 of every 5 unemployed Canadians, who lost or quit a job, could count on Employment Insurance income benefits. As well, Employment Benefits and Support Measures, which provide measures to help the unemployed return to work, are delivered by Human Resources Investment and the provinces and territories where agreements are in place.

In 1999, HRDC provided EI income benefits to about 2.3 million Canadians. We will make more than 22 million payments to those clients and they will make about 44 million enquiries about claims and program information, mostly through our automated systems. About 8,000 HRDC employees deliver and support the Employment Insurance Income Benefits Program.

For 2000 and beyond, our commitment is to improve how Employment Insurance works for clients. That will involve increased service standards and a more balanced service to meet the needs of all Canadians. We intend to keep monitoring the reforms that led to the EI system. We will keep testing responses to issues that arise. Consistent with the HRDC Vision, we will continue to act on our commitment to the highest quality service in all areas of EI activities and policy leadership.

Short and Medium-Term Initiatives

We will support the government as it moves forward on its Throne Speech commitment to enable eligible Canadians to receive up to a year of Maternity and Parental Benefits. This will involve work to assist in the legislative process, and then ensure that our staff have the tools to implement the changes that Parliament approves. We will make sure that Canadians know about the new rules.

Our clients deserve the fastest service that we can provide and accordingly we now very often meet or exceed our service standards in the area of claims processing. We strive to increase the response time for clients to get through to employees in our Employment Insurance telecentres. By using modern communications technology, including the Internet, we are improving access to our

programs and services for Canadians in every part of the country.

But reaching service goals is not just about speed. We intend to test a new balanced approach that will also consider the quality of our work and our costs of providing service. It is part of a more integrated strategy that will help us make the soundest choices on how to target resources and management attention. It will help us improve our overall management of workload and performance.

In relation to Investigation and Control activities, the challenge is always to get the balance right between protecting the integrity of the EI program fairly and respecting the needs of clients. To achieve this balance we expect to find new ways to deal with cases in which clients do not declare their earnings while getting benefits. Increased use of group information sessions will make sure that people are aware of their responsibilities and rights.

The integrity of the Social Insurance Number (SIN) system is a major priority. We have already taken action to improve the quality of the data on the Social Insurance Register. Our next steps will improve procedures and rules to reduce the chance of fraud related to SINs. We expect to work in partnership with provincial governments to improve the information that we need for a strong Social Insurance Number system.

Longer-Term Plans

The government made some fundamental changes to income support for unemployed Canadians when it introduced Employment Insurance reform. It recognized that those changes required thorough review through an ongoing EI monitoring and assessment process. That review will continue. The Minister, the Employment Insurance Commission and the government may ask us to study issues or test better ways of reaching the goals of EI. This work will draw on the input of employees in the regions and the policy contributions of other branches at HRDC.

Employees, clients, partners and the courts have all said that the Employment Insurance Act can be difficult to understand and to apply in practice. Consequently, work with the Department of Justice will continue towards a plain language version of the Employment Insurance Act. The result should be a document that makes the decision-making process simpler for us – and makes it easier to explain to clients, their representatives, Boards of Referees, the courts and others.

OUR CORE ACTIVITIES

HUMAN RESOURCES INVESTMENT

The Government of Canada has identified a strong role for strategic human resources investments in enabling all Canadians to participate fully in our society and economy. These investments reach people of all ages, groups and communities.

Human Resources Investment (HRI) activities assist more than 3 million Canadians directly each year in all age groups and communities across Canada. Canadians also access our information through web sites, kiosks and publications. More than 4,200 HRDC employees help to deliver our programs and services. Many others work for partner governments and organizations that design and deliver related programs and services through agreements with us.

For 2000 and beyond, we will expand on the work we are doing in four areas of strategic priority:

- enhancing social inclusion to enable full workplace and community participation by all
- promoting learning and skills development
- supporting people through life transitions by promoting attachment to and reintegration into the labour market, and
- in increasing private and voluntary sector capacity to promote human development.

Short and Medium-Term Initiatives

The work we do in enhancing social inclusion is supported by a number of activities and initiatives that provide children, youth at risk, aboriginal people, persons with disabilities, with the tools to participate more fully in society and the workplace.

Key programs and services include: youth employment initiatives; development of the Aboriginal Human Resources Strategy; management and implementation of the Federal Agenda on Disability, and the delivery of such programs as Employability Assistance for Persons with Disabilities; and the development and implementation of strategies for the voluntary sector and homelessness.

In the area of promoting learning and skills development, HRI is working towards a national strategy for lifelong learning and initiatives to make it easier for Canadians to have their previous learning recognized across the country. We are also working on making it easier for Canadians to finance access to learning through the Canada Students Loan and Canada Education and Savings Grant programs.

Supporting people through their many transitions in life by promoting attachment to the labour market is another priority. We are working on providing Canadians with reliable, consistent, and usable information on labour market, learning and social development issues. We plan to build on this excellent base of information and work with other federal partners to develop a single window to Canada-wide information about labour markets, skills requirements and training opportunities – on the internet, over the telephone or in person in communities across the country. In addition to our work on developing better information products and multi-channel delivery systems, we will continue to promote attachment to the labour market through such programs and initiatives as: Job Creation Partnerships, Employment Benefit and Support Measures, Local Labour Market Partnerships, and Skills Development.

We are also working to increase the capacity of Canada's private and voluntary sectors to promote human development. For example, we are working to bring to life the recent

Speech from the Throne commitment to have sector councils bring together representatives from business, labour, education and other professional groups to address human resource and skills issues of importance to the economy.

Our short and medium term work depends on our ability to deliver programs and services in an effective and efficient manner, and through a dedicated workforce that is committed to serving Canadians. That is why the Human Resources Investment Branch will develop an action plan for improving the integrity of its programs and services based on our systems, implementing risk strategies, developing shared accountability frameworks, and by providing employees with appropriate tools and training. We will also support our staff by focussing on recruitment and retention and on developing a continuously learning and skilled workforce, and on developing the HRI as a workplace of choice.

Long-Term Plans

Realizing the Vision will involve long-term action in all of our strategic and management priorities, such as building the capacity of the private and voluntary sectors to promote human development. We intend to develop and implement a Community Capacity Building Strategy and will create a framework to guide HRDC's relationship with the voluntary sector.

We will also strengthen our support for partnerships and horizontal management of policy development and program and service delivery.

Through this work, we can expand the role we have taken on as a catalyst and resource for strong human development partnerships. It will be consistent with our determination to define the outcomes that we expect from our programming, based on their real impact on communities --- and Canada as a whole. One step in that direction will be to establish more and better indicators that will enable us to assess our intended objectives against achieved results, and plot a course for continual improvement to the administration and delivery of HRI programs, services, information.

INCOME SECURITY PROGRAMS

The Canada Pension Plan (CPP) and Old Age Security (OAS) programs are a Canadian success story. Thanks to them, the percentage of older Canadians with low incomes has dropped substantially. The CPP Disability program is Canada's largest disability insurance program.

These programs provide benefits to more than 4.7 million people in Canada and another 130,000 people who live in other countries. More than 3,000 HRDC employees deliver and support these Income Security Programs (ISP), increasingly in partnership with other governments, insurers and community-based organizations.

For 2000 and beyond, our commitment is to continue to strengthen these programs and improve services by drawing on the Vision to help us choose our priorities. That will include delivering services better and in new ways and policy changes that will reflect a rapidly changing society, beyond those described in our HRDC-wide priorities.

Short and Medium-Term Initiatives

Historically, Canadians lived for ten or fifteen years after retirement. Now, with early retirements and longer lifespans, people may need income to last them 30 years or more. Too few Canadians are planning and saving for those longer retirements. At the same time, public confidence in the public pension system is lower than it should be.

With that in mind, the Information on Retirement Income System (IRIS) initiative is a growing ISP priority. IRIS has three important messages for Canadians about their retirement needs. First, it will inform Canadians that their public pension system is on solid financial ground and that it will be there for them when they retire. Second, it will convey the message that public pensions are a solid base, but not a replacement for financial planning (e.g. RRSPs). Third, it will help Canadians understand the value of planning for their own retirement-income needs. We've started this campaign with tools such as CPP contribution statements and local outreach partnerships; we will add to it in 2000 through additional partnerships and media messaging.

We have begun a five-year Information-Technology (IT) Renewal plan to bring the technology that supports our programs up to date. Some of our supporting technology is more than twenty years old. Our IT Renewal

plan will modernize the current benefit delivery system and provide sustainable systems support to our programs. It will provide us with flexible technology that will be more reliable and more responsive, and allow us to adapt to legislative changes or expand services much more easily.

Recently, we have made many improvements to our own processes to improve the speed of service. One outstanding priority is to improve the speed of our disability appeals. Already we have made some real progress: we have doubled the number of our adjudicators in the past three years, and our processing times at the reconsideration stage now often beat the program targets. The Pension Appeals Board has tripled the number of its judges, and judges periodically "blitz" backlogs of Leave to Appeal requests.

While we have sped up the process, we now want to look at a more simplified system and the use of a more informal alternate dispute resolution process. At existing and new pilot sites, we will adopt case-management principles and increase contact with our clients, helping them develop their applications, obtain the relevant information, and make informed decisions, from before the application stage to after the reconsideration stage. We will discuss the reasons for adjudication decisions personally with clients and help them understand the reasons for the decision. We believe this will result in a shorter, faster, and fairer process and will provide better client service. In addition, we will strive to use the clearest language possible in all our written communications.

Longer-Term Plans

The major CPP and OAS policy decisions of the past few years have ensured the long-term stability of our public pension system. Still, the importance of these programs to Canadians means that we will keep reviewing our policies and processes.

One of the most important long-term initiatives will be to renew our service capacity. We want to create an integrated system built around individual clients that will generate the information we need to manage people's cases and the entire system better. This process will start in 2000 and should take place in stages until 2005. It will include electronic commerce applications, with access through the Internet.

We will seek out more partnerships with other public and private income support programs, and strengthen the ones that we have already. That will enable us to ensure better-coordinated income support for people who are eligible for it. It will also enable us to ensure that people who can work have the supports they need to help them reach their goals.

LABOUR

The Government of Canada will celebrate a century of Labour programs and services in Canada during 2000. These programs and services promote and foster labour-management cooperation and workplaces that are stable, equitable, safe and fair.

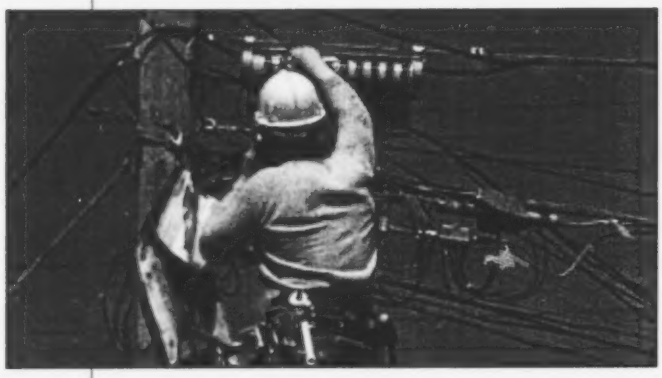
More than one million Canadians work at 40,000 worksites regulated by federal labour laws. Almost 700 HRDC employees deliver or support the activities of the Labour Program. The Labour Program also gets results by supporting partnerships and working closely with provincial/territorial labour departments and key stakeholders in the development of new measures and policies.

For 2000 and beyond, we expect to see continued evolution of performance measures that test new ways of achieving results. There will be reviews of key legislation that could lead to change. Our policies will reflect the impact of increasing federal-provincial labour co-operation as well as international links, all related to the rapidly evolving workplace environment and our Vision.

Short and Medium-Term Initiatives

Most of the work in our Labour Program is linked to activities and responsibilities under the Canada Labour Code. Part I of the Code covers industrial relations and Parliament amended it, effective January 1, 1999. The amendments changed many aspects of how affected employers and unions pursue collective bargaining, so we will work with them ensure that they understand their new rights and responsibilities.

We are looking ahead to possible changes to Part II (Occupational Safety and Health) of the Code during 2000 or 2001. This would draw on past years of consultations to date. Changes would put more responsibility for the prevention and resolution of health and safety problems into the hands of those in the workplace – the employers and workers. Part II changes would also allow our Labour Affairs Officers to spend less time responding to formal complaints and more time on work that prevents problems in the first place.



As part of our work to simplify processes, we plan to build on the excellent results of some recent pilot initiatives by expanding their implementation across Canada. One example is the hiring and use of Early Response Officers to resolve wage-related complaints. Another is to train our Labour Affairs Officers in alternate dispute resolution which will help reduce the number of employers and employees who use formal redress mechanisms under Part III of the Code. We also want to put increased emphasis on preventive mediation in our industrial relations work.

Information on workplace issues, including federal, provincial and territorial labour laws and individual collective agreements are proving to be an important resource. Employers, unions, provincial and territorial labour departments and other partners in the industrial relations community, both in Canada and internationally use this information. To build on the interest in this information, we expect to bring the Canadian labour law reports available on the Labour Program web site up to date.

We will also include a more representative sample of collective agreements and include updated analysis of collective agreement provisions, including greater emphasis on innovative workplace practices.

International labour issues have a higher profile as concerns grow about the social impacts of globalization. To meet those concerns, we will work with other federal departments, the provinces and territories towards Canadian ratification of International Labour Organization (ILO) conventions on forced labour, occupational safety and health and worst forms of child labour. Through our work in the ILO and other such organizations, we will continue to promote respect of core labour standards internationally. We will support the government's work to strengthen relations in the Americas by working with the United States, Mexico and Chile on labour issues, as well as by helping to develop Canada's position on labour issues in trade negotiations.

Longer-Term Plans

Consultation and review of legislation is always important to ensure that the legal frameworks governing the federal labour jurisdiction reflect emerging realities and our changing economy. Part III (Labour Standards) of the Canada Labour Code will be the subject of further consultations that could lead to legislative change. A parliamentary review of the Employment Equity Act will take place in 2001. To prepare for that, a program evaluation of the Act will take place.

This will involve an assessment of progress achieved and the identification of any problem areas. The evaluation will include surveys of private and public sector employers who are subject to the Employment Equity Act, employers who are subject to the Federal Contractors Program, unions and other relevant groups as well as comparisons with employers who are not covered by the Act.

Other legislative changes may be triggered by the proposed future review of the pay equity provisions of the Canadian Human Rights Act. This could result in amendments to the equal pay provisions of the Canada Labour Code and a review of the Equal Pay Program. We may see legislation that could update the Government Employees Compensation Act related to injuries on the job.

DEFINING OUR IMPACT AND OUTCOMES

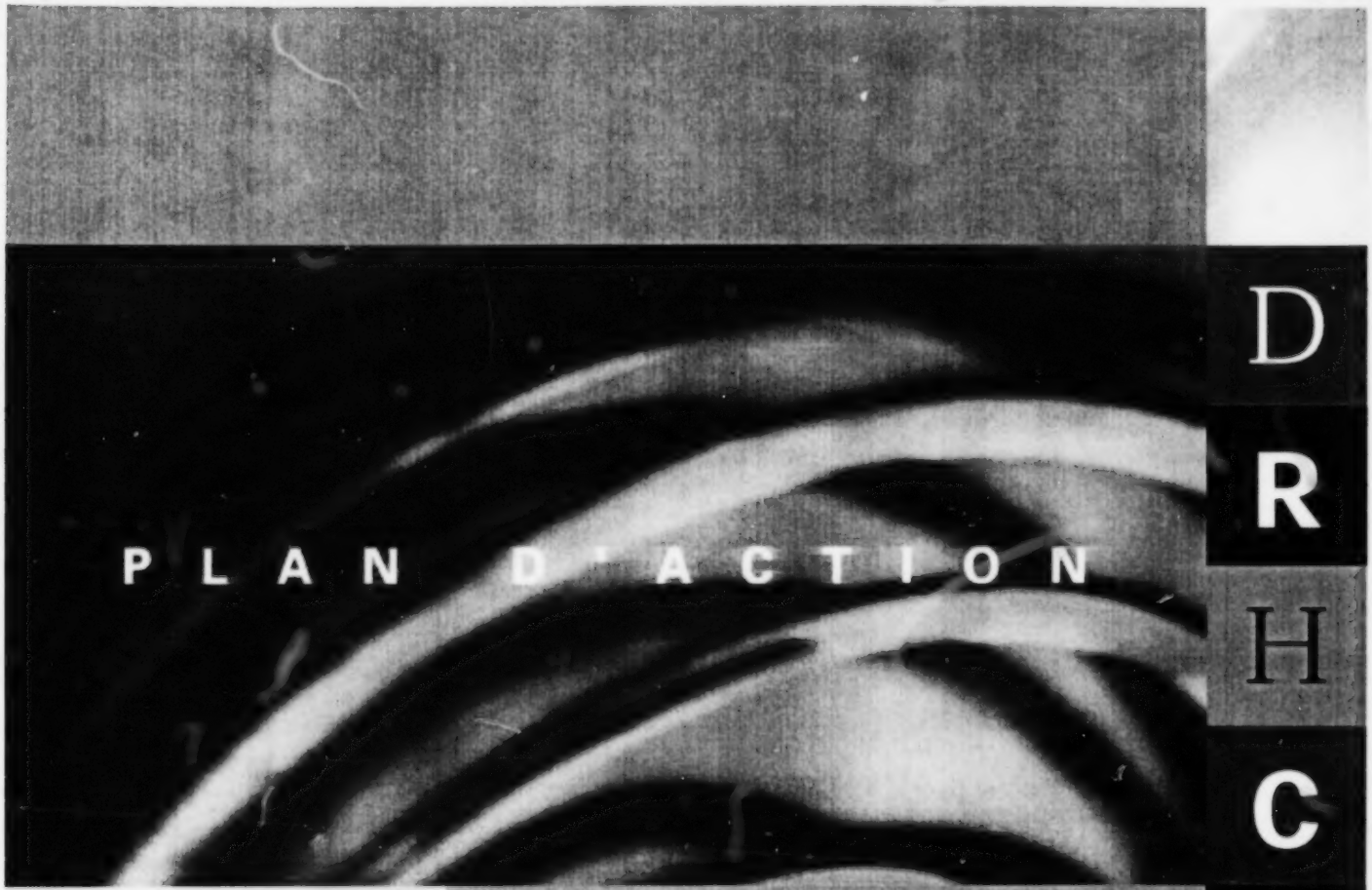
This is an agenda based on improving the quality of life for all Canadians in those areas where HRDC can make the most difference.

AGENDA FOR ACTION

The Throne Speech, HRDC's Vision and the other commitments of our branches, regions and local offices all combine to create an important and valuable agenda for action. This is an agenda based on improving the quality of life for all Canadians in those areas where HRDC can make the most difference.

Our challenge is to define the actual benefits that we want to achieve, as clearly and precisely as we can. We are working as a department and with partners in all sectors of Canadian life to establish citizen-centred outcomes for our work and partnerships.

That effort is consistent with federal government commitments under the Social Union Framework Agreement and other federal-provincial-territorial initiatives. It is an effort that will enable HRDC to ensure that we are reaching for the best possible priorities, and that we are attaining a positive impact in everything we do.



PLAN D'ACTION DRHC

L'AN 2000 ET LES ANNÉES SUIVANTES

Canada

FAS 117-02-00

Développement des ressources humaines Canada

Human Resources Development Canada

Pour obtenir des exemplaires additionnels ou un exemplaire sur un support différent, s'addresser au :

Centre de renseignements
Développement des ressources humaines Canada
140, Promenade du Portage
Phase IV, niveau 0
Hull, (Québec) K1A 0J9
Télécopieur: (819) 953-7260

Ce plan d'action est également affiché sur internet à l'adresse suivante :
http://www.hrdc-drhc.gc.ca/fas-sfa/busplan/busplanx.shtml

Ce plan d'action est également affliché sur intranet à l'adresse suivante :
http://intracom.hq-ac.prv:82/fas-sfa/busplan/busplanx.shtml

Dans le présent document, le masculin est utilisé au sens neutre pour alléger le texte.

Si vous avez des suggestions ou commentaires touchant ce plan d'activitiés,
veuillez les faire parvenir par courrier électronique à l'adresse suivante :
general.mailbox@FAS.FS.SRMA@NHQ

MESSAGE DE LA SOUS-MINISTRE ET DU SOUS-MINISTRE DÉLÉGUÉ

Le discours du Trône d'octobre 1999 faisait état du programme du gouvernement du Canada, qui se fonde sur l'amélioration de la qualité de vie de l'ensemble des Canadiennes et Canadiens. Développement des ressources humaines Canada (DRHC) est appelé à jouer un rôle important dans tous les éléments de ce programme. Voilà qui est conforme à l'orientation qu'indique la Vision de DRHC, où se trouve résumé le rôle stratégique que nous pouvons jouer, et que nous jouons effectivement, dans ce pays et dans la vie de ses citoyens.

DRHC s'attache à prévoir les priorités d'action qui nous permettront de contribuer aux objectifs pangouvernementaux. Nous sommes à l'écoute de nos clients, de nos partenaires et de nos employés. Le Plan d'action précise les grandes lignes des projets que nous prévoyons mettre en œuvre au cours des années 2000 et 2001. Les principaux enjeux qui devraient susciter d'autres entreprises, dans les années subséquentes, y sont formulés. Bon nombre d'entre eux touchent tous les rouages de DHRC alors que d'autres s'appliquent essentiellement aux services de base que les Canadiennes et Canadiens connaissent bien.

À mesure que nous cherchons à mieux préciser notre rôle au regard de notre Vision, nous continuons de miser sur nos traditions de leadership, d'innovation, de partenariat et de souplesse pour aider les Canadiens et les diverses collectivités à réussir et à prospérer dans toutes leurs sphères d'activité.

Nous croyons que ce Plan d'action vous aidera à bien saisir les perspectives positives et stimulantes qui s'ouvrent devant nous. Il vous fera voir le rôle essentiel que nous continuerons de jouer dans l'édification d'un Canada encore plus fort et de communautés encore plus vigoureuses. En cette tâche, tous les employés de DRHC peuvent apporter leur contribution.

Claire M. Morris,
Sous-ministre

Jim Lahey,
Sous-ministre délégué

AVANT-PROPOS

Le Plan d'action, antérieurement appelé Plan d'activités, résume les grandes priorités de DRHC pour les prochaines années. Plusieurs d'entre elles se rattachent étroitement au programme d'ensemble du gouvernement, dont le discours du Trône de 1999 fait état. D'autres reflètent l'important travail dont l'ensemble des régions et directions générales du ministère continuent de se charger ainsi que les activités liées à nos engagements antérieurs et qu'il nous faut poursuivre. Étant donné que le ministère répond aux besoins du Canada et de ses citoyens, il se pourrait que ses priorités changent au fil de l'émergence d'événements nouveaux desquels il peut contribuer à orienter le cours.

Les employés de DRHC, de même que ses partenaires de l'extérieur, utilisent le Plan d'action pour actualiser leur compréhension des priorités ministérielles. De nombreux groupes de DRHC l'utilisent également pour élaborer et mieux préciser leurs propres programmes d'activités. Nous encourageons ceux et celles qui aimeraient obtenir plus d'information sur les activités courantes et prévues à lire le Rapport annuel sur les plans et les priorités du ministère. On peut le consulter sur l'Internet à l'adresse suivante : http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/fas-sfa/rpp9900x.shtml.

TABLE DES MATIÈRES

DRHC – Au travail pour tous les Canadiens 4

Priorités à l'échelle de DRHC 6

Nos services de base 12

Prestations de revenu d'assurance-emploi 12

Investissement dans les ressources humaines 14

Sécurité du revenu 17

Travail 19

Préciser l'incidence de notre travail et ses résultats 22

DRHC – AU TRAVAIL POUR TOUS LES CANADIENS

Permettre aux Canadiennes et aux Canadiens de contribuer pleinement à leur milieu de travail et à leur collectivité.

CONTRIBUTIONS STRATÉGIQUES AU DÉVELOPPEMENT DE LA PERSONNE

Le Discours du Trône de 1999, la Vision du ministère et les nombreux programmes et services que DRHC a mis sur pied au fil du temps constituent des contributions stratégiques au développement de la personne.

Quelques-unes de ces contributions proviennent de programmes qui assurent un revenu aux particuliers et aux familles; d'autres mettent en cause des services qui aident les gens à faire des choix éclairés et à préparer leur avenir; d'autres encore atteignent les gens dans leur lieu de travail, au cours de leurs activités d'apprentissage, à la maison et au sein de leur collectivité.

Notre mission :

Permettre aux Canadiennes et aux Canadiens de contribuer pleinement à leur milieu de travail et à leur collectivité.

Notre vision :

- favoriser le développement de la personne par une démarche intégrée
- donner aux Canadiennes et aux Canadiens les moyens de gérer les transitions qui jalonnent leur vie
- offrir aux Canadiennes et aux Canadiens des services de la plus haute qualité
- mette l'accent sur les mesures préventives
- Jouer un rôle de chef de file sur le plan des politiques et des programmes
- créer des partenariats
- mettre en valeur le potentiel des collectivités
- conserver nos valeurs fondamentales
- continuer à développer et à mettre à profit les points forts de notre personnel.

Aux yeux de bien des Canadiens, nous incarnons le visage même du gouvernement du Canada. Nos activités rejoignent de nombreux groupes de Canadiens de tous les âges qui ont des besoins distincts. Le tableau suivant en fournit quelques exemples.

Enfants	Jeunes	Adultes en âge de travailler	Personnes âgées
Supplément au revenu familial d'assurance-emploi (a.-e.)	Stratégie d'emploi des jeunes	Prestations de revenu de l'a.e.	Prestations de retraite du RPC
Garde d'enfants pour les Premières nations et les Inuits	Allégement de la cotisation d'a.-e. pour les employeurs qui embauchent des jeunes	Prestations d'emploi et mesures de soutien	Prestations de la Sécurité de la vieillesse
Subventions canadiennes pour l'épargne-études	Projets d'alphabétisation pour les jeunes non scolarisés	Promotion de lieux de travail stables, sans danger, justes et équitables, permettant de concilier travail et famille	Prestations de l'Allocation au conjoint
Prestations de RPC aux enfants à charge des cotisants invalides ou décédés	Prêts canadiens aux étudiants	Prestations d'invalidité du RPC	Prestations du Supplément de revenu garanti
Prestations nationales pour enfants	Bourses d'études du Canada	Aide à l'emploi pour les personnes handicapées	
Convention de l'Organisation internationale du travail sur le travail des enfants	Projets de gestion de la dette des étudiants	Fonds d'intégration	
Enquête longitudinale nationale sur les enfants et les jeunes	Objectif emplois d'été pour étudiants	Prestations aux survivants du RPC	
	Numéros d'assurance sociale	Fonds de création d'emplois	
	Sécurité et santé au travail pour les jeunes	Projets pour les autochtones urbains	
		Projets pilotes pour travailleurs âgés	
		Information sur le marché du travail	

Aux yeux de bien des Canadiens, nous incarnons le visage même du gouvernement du Canada. Nos activités rejoignent de nombreux groupes de Canadiens de tous les âges qui ont des besoins distincts. Le tableau suivant en fournit quelques exemples.

Enfants	Jeunes	Adultes en âge de travailler	Personnes âgées
Supplément au revenu familial d'assurance-emploi (a.-e.)	Stratégie d'emploi des jeunes	Prestations de revenu de l'a.-e.	Prestations de retraite du RPC
Garde d'enfants pour les Premières nations et les Inuits	Allégement de la cotisation d'a.-e. pour les employeurs qui embauchent des jeunes	Prestations d'emploi et mesures de soutien	Prestations de la Sécurité de la vieillesse
Subventions canadiennes pour l'épargne-études	Projets d'alphabétisation pour les jeunes non scolarisés	Promotion de lieux de travail stables, sans danger, justes et équitables, permettant de concilier travail et famille	Prestations de l'Allocation au conjoint
Prestations de RPC aux enfants à charge des cotisants invalides ou décédés	Prêts canadiens aux étudiants	Prestations d'invalidité du RPC	Prestations du Supplément de revenu garanti
Prestations nationales pour enfants	Bourses d'études du Canada	Aide à l'emploi pour les personnes handicapées	
Convention de l'Organisation internationale du travail sur le travail des enfants	Projets de gestion de la dette des étudiants	Fonds d'intégration	
Enquête longitudinale nationale sur les enfants et les jeunes	Objectif emplois d'été pour étudiants	Prestations aux survivants du RPC	
	Numéros d'assurance sociale	Fonds de création d'emplois	
	Sécurité et santé au travail pour les jeunes	Projets pour les autochtones urbains	
		Projets pilotes pour travailleurs âgés	
		Information sur le marché du travail	

PRIORITÉS À L'ÉCHELLE DE DRHC

En l'an 2000 et dans les années suivantes, sept grandes initiatives de ce genre d'intégration marqueront DRHC dans son ensemble.

DES DÉMARCHES INTÉGRÉES

Le gouvernement du Canada et DRHC adoptent des démarches mieux intégrées à l'égard des questions de politique publique qui se posent au Canada. Quelques-unes de ces démarches se nourrissent de la collaboration avec les gouvernements provinciaux et territoriaux, collaboration qui s'accroît grâce à l'entente cadre sur l'union sociale (ECUS) et d'autres activités. Bon nombre de nos priorités font appel à l'intervention de toutes les régions et directions générales de notre ministère. Elles exigent une collaboration avec d'autres ministères, d'autres gouvernements ainsi que des partenaires de la société. Certaines priorités reflètent notre détermination à améliorer la façon dont nous offrons des services aux Canadiens de même que notre mode de fonctionnement en tant que ministère.

Répondre aux besoins des enfants et des jeunes du Canada

Le Discours du Trône d'octobre 1999 souligne la priorité que les Canadiens accordent à la satisfaction des besoins des enfants et des jeunes. Les Canadiens savent qu'une intervention dès maintenant contribuera à la vigueur et à la productivité de notre pays dans l'avenir. Nous avons déjà réalisé beaucoup de progrès dans l'application de solutions aux problèmes des enfants et des jeunes et nous sommes prêts à en faire davantage.

Bon nombre des plus jeunes Canadiens profiteront de ces avancées, leurs parents ayant maintenant accès à une prolongation des prestations parentales et de maternité de l'assurance-emploi. Pour progresser dans la réalisation du Programme d'action national pour les enfants, il faudra miser sur la collaboration avec les provinces et les territoires et sur l'établissement de partenariats souples avec eux pour faire en sorte d'appuyer les enfants et les familles d'un bout à l'autre du pays. Ce programme s'appuiera sur les succès que nous avons obtenus dans l'établissement de la Prestation nationale pour enfants et sur nos compétences dans l'élaboration de politiques, la création de cadres de responsabilité et l'évaluation de programmes. En outre, grâce à la sensibilisation et à la promotion de politiques et pratiques visant à concilier le travail et la famille, nous aiderons les employeurs, les travailleurs et les syndicats à régler les problèmes liés au milieu de travail.

DRHC compte déjà de nombreuses activités qui visent à répondre aux besoins des jeunes par le truchement de la Stratégie emploi jeunesse, la stratégie de possibilités de création d'emplois et d'autres mesures. Nous espérons y ajouter de nouvelles activités telles qu'une conférence en octobre 2000 sur la sécurité et la santé au travail, qui mettra l'accent sur les jeunes. Le Programme

du travail et la Direction générale des investissements dans les ressources humaines sont partenaires dans la tenue de cette conférence qui reçoit également l'appui de l'Association canadienne des administrateurs de la législation ouvrière, un organisme fédéral-provincial-territorial. Les efforts déployés par la Direction générale du programme de la Sécurité du revenu en vue d'informer les jeunes sur la planification financière de la retraite visent à répondre à leurs intérêts à long terme.

Répondre aux besoins des Canadiens handicapés

Le gouvernement a publié en juillet 1999 un document intitulé « Orientations futures du gouvernement du Canada concernant les personnes handicapées – La pleine citoyenneté : une responsabilité collective ». Il porte sur le programme que compte réaliser le gouvernement en partenariat avec d'autres ministères et organismes fédéraux, d'autres gouvernements, les regroupements de personnes handicapées, le secteur bénévole et les groupes d'intérêt du secteur privé, notamment les organisations patronales-syndicales. Ensemble, nous assumerons la responsabilité de travailler de concert avec les Canadiens souffrant d'un handicap afin qu'ils jouissent d'un plein accès et d'une pleine participation à toutes les facettes de la vie canadienne.

Conformément aux engagements formulés dans le discours du Trône, DRHC élargira les programmes et services existants. Les personnes qui présentent une demande de prestations dans le cadre du Programme d'invalidité du Régime de pensions du Canada peuvent s'attendre à une amélioration des services. Le Programme du travail mettra l'accent sur des mesures destinées à améliorer l'équité en milieu de travail, la sécurité et la santé au travail ainsi que la conformité à la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*.

Le ministère centrera davantage son attention sur le citoyen lorsqu'il cherchera à établir des liens entre des programmes, par exemple les prestations de maladie de l'assurance-emploi et les prestations d'invalidité du RPC ou encore avec les programmes administrés par des partenaires de l'extérieur, telles les diverses commissions d'indemnisation des accidentés du travail. Nous ferons davantage pour aider les gens qui reçoivent des prestations à retourner au travail.

Compétences pour le XXIe siècle

Le discours du Trône d'octobre 1999 soulignait l'importance d'une main-d'œuvre spécialisée dans l'optique de veiller à notre succès économique au XXIe siècle. L'accroissement du niveau des compétences de la population active du Canada contribuera à renforcer l'économie, à augmenter la productivité, à améliorer le niveau de vie et à rendre la société plus englobante et diversifiée. Les compétences confèrent également des avantages importants aux individus, des revenus plus élevés, un meilleur rendement dans le marché du travail, une tolérance et une adaptabilité accrues au monde du travail.

DRHC jouera un rôle prépondérant à l'égard des priorités du gouvernement du Canada en ce qui a trait aux compétences professionnelles et à l'apprentissage :

- en appuyant le travail des Conseils sectoriels en vue de mieux apparier les compétences et les besoins de l'industrie et de l'économie;
- en facilitant davantage l'accès à l'acquisition continue du savoir;
- en travaillant avec des partenaires afin d'établir un « guichet unique » d'accès à l'information sur le marché canadien du travail;
- en veillant à ce que les compétences et l'expérience acquises tant au Canada qu'à l'étranger soient reconnues à leur juste valeur;
- en aidant ceux qui font face à d'autres défis et qui risquent d'être laissés pour compte.

DRHC travaillera avec les provinces et les autres intervenants à l'élaboration d'un plan d'action national sur les compétences et l'apprentissage pour permettre que tous les Canadiens disposent des compétences nécessaires à la réussite dans une économie mondiale de plus en plus concurrentielle, fondée sur la technologie et le savoir, et qui compte sur des ressources humaines spécialisées.

Mettre en œuvre une nouvelle politique en matière de prestation de services

Nous répondrons aux attentes de nos clients qui veulent un service accéléré, plus d'information et un meilleur accès aux services électroniques. Notre engagement consiste à offrir un « service centré sur les citoyens », fondé sur les divers besoins des Canadiens quels qu'ils soient, qu'il s'agisse d'un client d'un programme traditionnel, de quelqu'un qui cherche des renseignements ou d'un simple contribuable. Nous ferons appel aux nouvelles technologies de prestation de services pour aider le Canada à atteindre l'un de ses objectifs : être le gouvernement du monde le plus en lien avec ses citoyens.

Parmi nos innovations en matière de prestation de services, citons notre participation au projet Service Canada qui examine divers moyens de mettre sur pied un guichet unique d'accès aux programmes et services du gouvernement du Canada. Certains Centres de ressources humaines du Canada servent de sites pilotes. Les renseignements et services que nous offrons deviendront disponibles à partir de tous les sites de Service Canada. Les leçons tirées des projets pilotes pourraient influer sur le fonctionnement de nos services locaux.

Une nouvelle politique en matière de prestation de services nous aidera également à préciser nos futures orientations. Elle visera essentiellement à offrir de nombreux canaux pour recevoir nos services dans un monde où de plus en plus de Canadiens utilisent Internet et les services

automatisés, tels les comptoirs de service et les systèmes téléphoniques, pour effectuer des transactions relatives à nos programmes de base et pour obtenir de l'information. Cette politique reflète un engagement formulé dans le discours du Trône : permettre aux Canadiens de traiter en direct avec leur gouvernement. Ainsi, nous serons prêts à évoluer dans un environnement où nos employés consacreront une plus grande partie de leur temps aux priorités liées à notre Vision, telles que le renforcement des capacités communautaires, la prévention ainsi que le renforcement et l'expansion de partenariats avec d'autres gouvernements et collectivités au pays. En outre, nos services assistés ou consultatifs, tant sur le plan des transactions que sur celui des transformations, offriront des renseignements et des conseils plus complexes pour assurer un éventail complet de services.

Appuyer les priorités des gens

Certes, de nombreux problèmes communs à l'ensemble de la fonction publique continuent de toucher nos employés. Il est clair toutefois que nous devons régler d'autres questions importantes au sein même du ministère au cours des prochaines années. À mesure que se feront sentir les effets de la nouvelle politique sur la prestation des services, une automation accrue permettra à bon nombre de nos employés affectés à la prestation des services de se décharger du travail de base lié aux transactions individuelles. Les gens cesseront progressivement de travailler sur papier pour travailler davantage auprès des citoyens et des collectivités. Certains devront sans doute approfondir leurs compétences en relations personnelles et en règlement de problème. Nous devons également développer notre capacité de leadership, assurer une meilleure intégration de notre main-d'œuvre et améliorer

notre milieu de travail. Nous avons déjà commencé à nous attaquer à ces objectifs mettant à exécution notre plan d'action intitulé « Appuyer les gens » ainsi que notre stratégie de recrutement et de conservation de l'effectif.

D'ici l'an 2005, environ 19 p. 100 de nos employés actuels seront admissibles à la retraite. Pour créer un climat qui encourage des jeunes gens qualifiés à se joindre au ministère et pour ranimer la vie professionnelle et le perfectionnement professionnel de notre effectif, il va falloir faire preuve d'innovation dans nos pratiques administratives et dans nos méthodes de gestion des ressources humaines. Le sondage auprès des employés de la fonction publique réalisé en 1999 ainsi que d'autres commentaires recueillis nous montrent clairement ce que nous devons faire pour instaurer un climat de travail qui permettra à tous nos employés d'atteindre des objectifs communs.

Certaines mesures correctrices viseront particulièrement le bien-être de l'employé. Nous envisageons d'améliorer les communications au sein de l'organisation. Nous insisterons sur la formation afin que nos employés puissent progresser de façon satisfaisante dans leur cheminement de carrière tout en relevant les

défis que présente leur emploi actuel. Nous continuerons de renforcer l'appui que nous accordons au développement du leadership afin que nous puissions nous adapter correctement à l'évolution des exigences du travail.

Technologie de l'information - Après le défi du passage à l'an 2000

Bien que le ministère demeure vigilant et maintient sa capacité de mettre en œuvre rapidement, si c'est nécessaire, les plans d'urgence relatifs au passage à l'an 2000, il tourne son attention vers l'établissement et le financement des priorités en matière de technologie de l'information (TI) après le passage à l'an 2000.

DRHC fait face actuellement à accumulation des demandes de travaux informatiques cruciaux qui avaient dû être reportés pendant que nous effectuions les travaux indispensables au passage à l'an 2000. De plus, nous nous attendons à la promulgation de nouvelles mesures législatives, par exemple des changements aux prestations parentales et de maternité de l'a.-e., dont l'instauration exige l'appui de la direction des Systèmes. En même temps, le ministère se mobilise pour atteindre les objectifs du gouvernement en matière de services « en ligne » tels qu'annoncés dans le discours du Trône et qui visent à ce que d'ici 2004, le gouvernement canadien puisse être reconnu comme le gouvernement le plus en lien avec ses citoyens. Ce travail rattaché au commerce électronique appuiera également nos activités de TI visant l'application de la nouvelle politique de DRHC touchant la prestation de services « centrés sur le citoyen ».

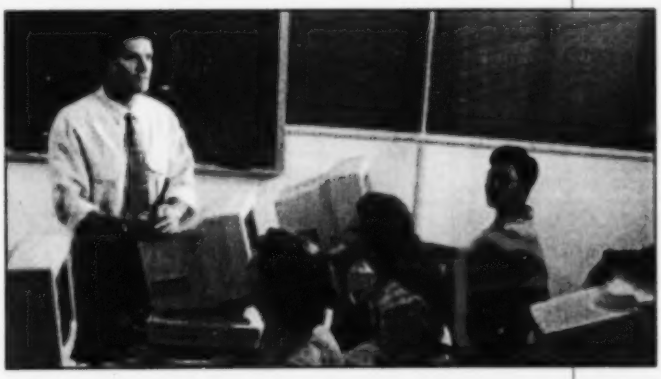
Nous disposons de peu de fonds, d'employés et de temps pour répondre à nos priorités en matière de systèmes; il nous faut donc faire des choix et adopter des approches stratégiques. C'est pourquoi le personnel de la direction des Systèmes est en train d'élaborer une vision stratégique en matière de TI afin d'établir et d'appuyer les secteurs de services prioritaires du ministère. Nos besoins de services orienteront notre vision en matière de TI, ce qui nécessitera des examens périodiques pour utiliser au mieux les ressources affectées aux systèmes informatiques. À mesure que le ministère travaillera à améliorer et à remplacer son infrastructure informatique, il lui faudra en venir à accepter des normes générales. Ainsi, il faudra appliquer des normes claires quant aux applications qui peuvent ou non être utilisées à DRHC afin de réduire les pressions qui s'exercent sur nos réseaux et sur le personnel qui en est chargé. Compte tenu de l'importance des besoins informatiques pour appuyer l'exécution des programmes actuels de DRHC, y compris le besoin de renouveler les anciens systèmes tout en lançant de nouveaux projets en TI, le ministère travaille avec le Secrétariat du Conseil du Trésor à garantir qu'il disposera, dans les années qui suivent, des ressources nécessaires à l'appui de ses priorités informatiques ainsi que de la démarche gouvernementale visant les services « en ligne ».

Renforcer la capacité de gestion des programmes

Les programmes de DRHC se définissent par leur vaste portée et leur caractère diversifié. Ils répondent à un grand nombre des divers besoins des Canadiens dans l'ensemble du pays. Ces programmes sont offerts dans un contexte dynamique. L'évolution constante qui en découle s'inscrit dans une période marquée par d'importantes réductions de ressources, ce qui a augmenté la complexité de la gestion et de l'exécution des programmes. Néanmoins, le personnel de DRHC a montré sa volonté et sa capacité de relever les défis à la fois nouveaux et changeants que présente le fonctionnement du ministère. Nous avons donc mis de l'avant un certain nombre de démarches interreliées afin de renforcer les connaissances du personnel et de mieux l'outiller.

Le ministère est en train de mettre en application un système de gestion général afin d'intégrer pleinement les systèmes de finances, d'acquisition et de ressources humaines du ministère en un seul. Cette démarche permettra à DRHC de répondre aux exigences du gouvernement et d'améliorer la qualité et l'exactitude des analyses et de l'information utiles à la prise de décisions.

Le ministère émettra une série de lignes directrices qui reflètent ses valeurs et viennent étayer les pratiques de gestion modernes; cela aidera les gestionnaires à surmonter les difficultés propres à l'application des programmes qui servent à l'attribution de subventions et de contributions. Ces lignes directrices viseront essentiellement à aider les employés à prendre des décisions cohérentes et efficaces et à améliorer la gestion financière globale et l'efficacité des programmes.



Les services juridiques offrent le soutien juridique nécessaire à la réalisation du projet sur les subventions et contributions, en examinant les contrats types et les lignes directrices actuels, en offrant aux employés un programme de sensibilisation aux questions juridiques et en répondant à certaines questions d'ordre juridique précises.

On offrira un programme de formation à l'appui de l'application de ces lignes directrices et de pratiques de gestion modernes. On tiendra aussi des sessions de sensibilisation aux outils et méthodes de gestion du risque.

Nous préparerons et appliquerons des plans d'action visant des secteurs particuliers où nous avons relevé, grâce à l'évaluation de notre aptitude à utiliser des pratiques de gestion modernes, un besoin prioritaire d'amélioration à cet égard. En outre, le personnel des Services juridiques offre des conseils et de l'aide au personnel des régions et de l'administration centrale au regard de toutes autres questions d'ordre juridique reliées au travail.

NOS SERVICES DE BASE

La plupart des Canadiens connaissent DRHC grâce à la très grande importance que revêtent nos activités fondamentales, soit nos programmes, services, politiques et partenariats, lesquels touchent plus de neuf millions de Canadiens chaque année. Dans chacun de ces domaines, nous avons su faire preuve d'un esprit d'innovation dont nous pouvons nous inspirer pour renforcer notre organisation en l'an 2000 et les années suivantes.

PRESTATIONS DE REVENU D'ASSURANCE-EMPLOI

Lorsque les Canadiens sont au chômage, ils peuvent obtenir un soutien du revenu temporaire de l'assurance-emploi (a.-e.), tout en cherchant du travail. L'assurance-emploi est l'un des programmes sociaux les plus connus au pays. En 1999, quatre Canadiens au chômage sur cinq, qui avaient perdu ou quitté leur emploi, pouvaient compter sur les prestations de revenu de l'assurance-emploi. De plus, la Direction générale des investissements dans les ressources humaines ainsi que les provinces et territoires ayant conclu des ententes à cet effet offrent un programme de prestations d'emploi et de mesures de soutien qui permet d'aider les chômeurs à retourner au travail.

En 1999, DRHC a accordé des prestations de revenu de l'a.-e. à près de 2,3 millions de Canadiens. Nous avons versé plus de 22 millions de paiements à ces clients qui présenteront environ 44 millions de demandes de renseignements sur les prestations et le programme, la plupart par l'entremise de nos systèmes informatisés. Près de huit mille employés de DRHC exécutent et appuient le programme de Prestations de revenu de l'assurance-emploi.

Pour l'an 2000 et les années subséquentes, nous prenons l'engagement d'améliorer le mode de fonctionnement de l'assurance-emploi à l'égard des clients. Cette amélioration visera à rehausser les normes de service et à offrir un service mieux équilibré afin de répondre aux besoins de tous les Canadiens. Nous avons l'intention de continuer à surveiller les résultats des réformes qui ont mené au système d'a.-e., ainsi que de mettre à l'épreuve nos façons de réagir aux problèmes qui surgissent. Conformément à la Vision de DRHC, nous continuerons de respecter l'engagement que nous avons pris d'offrir un service de la plus haute qualité dans tous les secteurs d'activité de l'a.-e. et d'assurer le leadership en matière de politiques à cet égard.

Projets à court et à moyen terme

Nous aiderons le gouvernement dans ses démarches visant à tenir son engagement formulé dans le discours du Trône à savoir, permettre à tous les Canadiens admissibles de recevoir jusqu'à une année de prestations parentales et de maternité. Cet appui se traduira par notre contribution au processus législatif et par la mise au point des outils dont nos employés ont besoin pour mettre en œuvre les changements qu'approuvera le Parlement. Nous veillerons à ce que les Canadiens connaissent les nouvelles règles relatives à ces prestations.

Nos clients méritent le service le plus rapide que nous pouvons offrir. C'est pourquoi, très souvent maintenant, nous respectons ou dépassons nos normes de service à l'égard du traitement des prestations. Nous nous efforçons d'améliorer le délai nécessaire aux clients pour communiquer avec les

employés dans nos télécentres nationaux d'emploi. En utilisant des technologies de communication modernes, notamment Internet, nous améliorons l'accès des Canadiens à nos programmes et services d'un bout à l'autre du pays.

Mais la réalisation des objectifs ne se résume pas à la rapidité. Nous avons l'intention de mettre à l'épreuve une nouvelle approche équilibrée qui tiendra également compte de la qualité de notre travail et du coût de prestation de nos services. Cette démarche fait partie d'une stratégie mieux intégrée qui nous aidera à opérer les choix les plus judicieux quant à la façon de cibler les ressources et de retenir l'attention de la direction. Elle nous aidera à améliorer notre gestion globale de la charge de travail et du rendement.

Relativement aux activités d'enquêtes et de contrôle, le défi consiste toujours à atteindre l'équilibre entre une juste protection de l'intégrité du programme de l'a.-e. et le respect des besoins des clients. Pour arriver à cet équilibre, nous cherchons de nouveaux moyens de régler les cas où les clients ne déclarent pas leur revenu alors qu'ils reçoivent des prestations. L'utilisation accrue des séances d'information de groupe permettra de nous assurer que les gens sont au courant de leurs responsabilités et de leurs droits.

L'intégrité du système de numéro d'assurance sociale (NAS) est une priorité essentielle. Nous avons déjà pris des mesures pour améliorer la qualité des données figurant dans le Registre d'assurance sociale. Au cours des prochaines étapes, nous chercherons à améliorer les procédures et les règles visant à réduire les risques de fraude liée au NAS. Nous espérons pouvoir travailler en partenariat avec les gouvernements provinciaux afin d'améliorer la qualité de l'information dont nous avons besoin pour renforcer le système de numéro d'assurance sociale.

Plans à long terme

Le gouvernement a apporté des changements fondamentaux aux modalités de soutien du revenu pour les Canadiens au chômage, en procédant à une réforme de l'assurance-emploi. Il a reconnu qu'il fallait examiner ces changements de manière approfondie par le truchement d'un processus continu de surveillance et d'évaluation de l'a.-e. Cet examen se poursuivra. Le ministre, la Commission d'assurance-emploi et le gouvernement nous demanderont peut-être d'étudier certaines questions ou de trouver de meilleures façons d'atteindre les objectifs de l'a.-e. Si c'est le cas, nous miserons sur l'apport des employés des régions et sur les contributions que peuvent offrir les autres directions générales de DRHC au chapitre des politiques.

Les employés, les clients, les partenaires et les tribunaux ont tous déclaré que la Loi sur l'assurance-emploi peut être difficile à comprendre et à mettre en pratique. Par conséquent, nous poursuivrons notre collaboration avec le ministère de la Justice en vue d'obtenir une version en langage clair de cette loi. Le document qui devrait découler de cet exercice simplifiera le processus décisionnel – et permettra de l'expliquer plus facilement aux clients, à leurs représentants, aux conseils arbitraux, aux tribunaux ainsi qu'aux autres intéressés.

INVESTISSEMENT DANS LES RESSOURCES HUMAINES

Le gouvernement du Canada a attribué un rôle important aux investissements stratégiques en ressources humaines, soit de permettre à tous les Canadiens de participer pleinement à notre société et à notre économie. Ces investissements touchent des gens de tous les âges, de tous les groupes et de toutes les collectivités.

Chaque année, les activités de la Direction générale des investissements dans les ressources humaines (DGIRH) aident directement plus de trois millions de Canadiens provenant de tous les groupes d'âges et de toutes les collectivités du Canada. Les Canadiens ont également accès à notre information par l'entremise des sites web, des comptoirs de service et des publications. Plus de 4 200 employés de DRHC contribuent à l'exécution de nos programmes et à la prestation de nos services. De nombreux autres travaillent pour des gouvernements et organismes partenaires qui, tel que convenu dans les ententes conclues avec nous, conçoivent et offrent des programmes et des services connexes.

Pour l'an 2000 et les années suivantes, nous amplifierons le travail que nous accomplissons dans quatre domaines stratégiques prioritaires:

- l'amélioration de l'inclusion sociale afin de permettre la pleine participation de tous dans les lieux de travail et dans la collectivité;
- la promotion de l'acquisition du savoir et des compétences;
- l'appui de ceux qui vivent des périodes de transition, en les encourageant à rester sur le marché du travail ou à le réintégrer;
- le renforcement de la capacité du secteur privé et du secteur bénévole de promouvoir l'épanouissement de la personne.

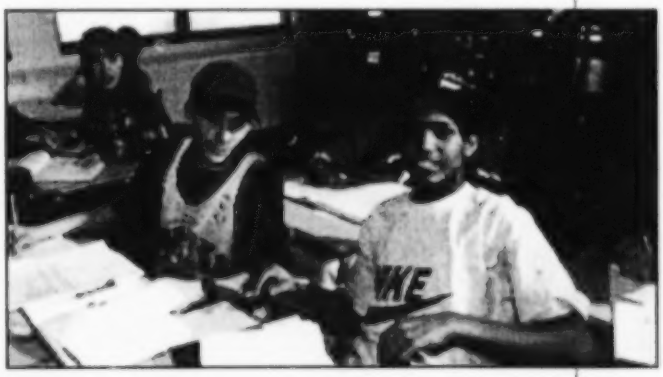
Projets à court et à moyen terme

Un certain nombre d'activités et de projets, qui procurent aux enfants, aux jeunes à risque, aux autochtones et aux personnes handicapées les outils nécessaires pour participer pleinement à la société et au lieu de travail, viennent appuyer le travail que nous accomplissons en vue de favoriser l'inclusion sociale.

Au nombre des programmes et services essentiels figurent : les services d'emploi des jeunes, l'élaboration de la Stratégie des ressources humaines autochtones, la gestion et la mise en œuvre du Programme d'action fédéral en matière d'invalidité, l'exécution de programmes tels que l'Aide à l'employabilité des personnes handicapées, ainsi que l'élaboration et la mise en œuvre de stratégies touchant le secteur bénévole et les sans-abri.

Dans le domaine de la promotion de l'acquisition du savoir et des compétences, la DGIRH travaille à l'élaboration d'une stratégie nationale concernant l'acquisition continue du savoir et le lancement de projets visant à permettre aux Canadiens de faire reconnaître plus facilement, dans l'ensemble du pays, les compétences qu'ils ont acquises.

Nous travaillons également à faciliter davantage l'accès financier des Canadiens à l'acquisition continue du savoir par le truchement du Programme canadien de prêts aux étudiants et du Programme de subvention canadienne pour l'épargne-études. Soutenir les gens au cours des nombreuses transitions qu'ils auront à effectuer dans leur vie en les encourageant à rester rattachés au marché du travail figure également parmi nos priorités. Nous nous employons à fournir aux Canadiens de l'information fiable, cohérente et utile sur les questions relatives au marché du travail, à l'acquisition du savoir et au développement social. Nous envisageons d'élargir cette excellente base d'information et de travailler avec d'autres partenaires fédéraux à mettre au point un guichet unique où on pourra s'informer de ce qui se passe à l'échelle du Canada en ce qui a trait au marché du travail, aux besoins de compétences et aux possibilités de formation. Ce guichet unique serait accessible via Internet, par téléphone ou en personne dans des collectivités de tout le pays. En plus de notre travail visant à mettre au point de meilleurs produits d'information et des systèmes de prestation multivoies, nous continuerons de promouvoir la constance du lien avec le marché du travail grâce à divers programmes et projets, notamment des partenariats pour la création d'emplois, des prestations d'emploi et des mesures de soutien, des partenariats locaux pour



le développement du marché du travail et des activités liées à l'acquisition de compétences.

Nous travaillons également à augmenter la capacité des secteurs privé et bénévole du Canada de promouvoir l'épanouissement de la personne. Par exemple, nous travaillons à concrétiser l'engagement pris par le gouvernement lors du dernier discours du Trône d'amener les conseils sectoriels à réunir des représentants du monde des affaires, du milieu syndical, du secteur de l'éducation et d'autres groupes professionnels en vue d'aborder les questions de ressources humaines et de compétences qui revêtent de l'importance pour l'économie.

Notre travail à court et à moyen terme dépend de notre capacité d'assurer l'exécution des programmes et la prestation des services de manière efficace et efficiente, par l'entremise d'une main-d'œuvre vouée au service des Canadiens. C'est pourquoi la Direction générale des investissements dans les ressources humaines élaborera un plan d'action visant à améliorer l'intégrité de ses programmes et services en misant sur nos systèmes, en mettant en œuvre

des stratégies de gestion du risque, en élaborant des cadres de responsabilité partagée et en fournissant aux employés les outils et la formation appropriés. Nous appuierons également nos employés en nous concentrant sur le recrutement et le maintien en fonction, sur le développement d'une main-d'œuvre compétente, en apprentissage constant, ainsi que sur la mise en valeur de la DGIRH comme lieu de travail de prédilection.

Plans à long terme

La réalisation de la Vision de DRHC comprendra un plan d'action à long terme visant l'ensemble de nos priorités stratégiques et administratives, telles que le renforcement de la capacité des secteurs privé et bénévole de promouvoir le développement des ressources humaines. Nous entendons élaborer et mettre en œuvre une stratégie de mise en valeur du potentiel communautaire et nous créerons un cadre visant à orienter les relations de DRHC avec le secteur bénévole.

Nous renforcerons également l'appui que nous accordons aux partenariats et à la gestion horizontale en ce qui touche l'élaboration des politiques ainsi que l'exécution des programmes et la prestation des services.

Par ce travail, nous pouvons élargir le rôle que nous avons assumé en tant qu'agents catalyseurs et à titre de ressources capables de conclure des partenariats solides en vue du développement des ressources humaines. Ce travail ira de pair avec notre détermination à définir les résultats que nous attendons de nos programmes d'après leur incidence réelle sur les collectivités – et sur le Canada dans son ensemble. Un pas dans cette direction consistera à établir davantage d'indicateurs et d'en accroître la qualité afin d'évaluer nos objectifs par rapport aux résultats atteints et d'arrêter un plan d'action en vue d'améliorer constamment l'administration et la prestation des programmes, services et activité d'information touchant les investissements dans les ressources humaines.

SÉCURITÉ DU REVENU

Les programmes du Régime de pensions du Canada (RPC) et de la Sécurité de la vieillesse (SV) constituent un cas exemplaire au Canada. Grâce à eux, le pourcentage des Canadiens âgés et à faibles revenus a diminué considérablement. Le Programme d'invalidité du RPC est le programme d'assurance-invalidité le plus important du Canada.

Ces programmes accordent des prestations à plus de 4,7 millions de personnes au pays et à quelque 130 000 personnes vivant à l'étranger. Plus de 3 000 employés de DRHC exécutent et appuient les Programmes de la sécurité du revenu (PSR) et ce, de plus en plus en partenariat avec d'autres gouvernements, des assureurs et des organismes communautaires.

Pour l'an 2000 et les années suivantes, notre engagement consiste à continuer de renforcer ces programmes et d'améliorer les services en nous inspirant de la Vision pour choisir nos priorités. Celles-ci comprendront, entre autres, l'amélioration de la prestation des services grâce au recours à de nouvelles méthodes et la modification de politiques afin de refléter l'évolution rapide de la société; ces services vont au-delà de ceux décrits dans nos priorités générales.

Projets à court et à moyen terme

Autrefois, les Canadiens ne vivaient que dix ou quinze ans après avoir pris leur retraite. Désormais, les programmes de retraite anticipée et une plus grande espérance de vie font en sorte que certaines gens pourraient avoir besoin d'un revenu de retraite pendant trente ans ou plus. Trop peu de Canadiens prennent soin de planifier et d'économiser en vue d'une longue retraite. En même temps, la confiance qu'accordent les gens au système de pension public est plus faible qu'elle ne devrait l'être.

En raison de ces facteurs, l'initiative du Système d'information sur le revenu de retraite (SIRR) devient de plus en plus prioritaire pour les PSR. Le SIRR véhiculera trois messages importants aux Canadiens au sujet de leurs besoins à l'âge de la retraite. Premièrement, il les informera que leur système de pension public repose sur une base financière solide et qu'ils peuvent compter sur lui à leur retraite. Deuxièmement, il leur fera savoir que les pensions de l'État représentent une base solide, mais ne remplacent pas la planification financière (p. ex., les REER). Troisièmement, il aidera les Canadiens à comprendre l'importance de la planification afin de satisfaire leurs propres besoins de revenu à la retraite. Nous avons amorcé cette campagne avec des outils tels que les états des cotisations au RPC et des partenariats de sensibilisation à l'échelle locale. En l'an 2000, nous enrichirons ce programme grâce d'autres partenariats et à des messages diffusés par les médias.

Nous avons commencé la mise en œuvre d'un plan quinquennal de renouveau de la technologie de l'information (TI) afin de mettre à jour la technologie à

l'appui de nos programmes. Certaines de nos technologies ont plus de 20 ans. Notre plan de renouveau de la TI permettra de moderniser le système actuel de versement des prestations et d'offrir un appui soutenu aux systèmes informatiques rattachés à nos programmes. Il nous apportera une technologie flexible qui sera plus fiable et souple, qui nous permettra de nous adapter aux changements législatifs ou d'élargir nos services beaucoup plus facilement.

Récemment, nous avons apporté de nombreuses améliorations à nos propres processus afin d'accélérer le service. L'une de nos priorités essentielles consiste à augmenter la rapidité de notre processus d'appel en matière d'invalidité. Déjà, nous avons réalisé des progrès réels : nous avons doublé le nombre de nos préposés au règlement des demandes au cours des trois dernières années et maintenant, nos délais de traitement à l'étape du réexamen dépassent souvent les objectifs du programme. La Commission d'appel des pensions a triplé le nombre de ses juges et ceux-ci procèdent périodiquement à une « campagne éclair » pour éliminer les arriérés relatifs aux demandes d'autorisation d'en appeler.

Bien que nous ayons accéléré le processus, nous voulons désormais étudier la possibilité de simplifier davantage le système et d'utiliser un mode différent, plus informel, de règlement des différends. À nos sites pilotes actuels, de même qu'à nos nouveaux sites, nous adopterons des principes de gestion des cas et augmenterons la communication avec nos clients, afin de les aider à présenter leurs demandes, à obtenir l'information pertinente et à prendre des décisions éclairées, du début de l'étape de présentation de la demande jusqu'après celle du réexamen. Nous discuterons des raisons justifiant la décision arbitrale personnellement avec les clients et les aiderons à comprendre ces motifs. Selon nous, le processus n'en sera que plus court, plus rapide et plus juste et le client aura ainsi un meilleur service. De plus, nous nous efforcerons d'utiliser le langage le plus clair possible dans toutes nos communications écrites.

Plans à long terme

Les principales décisions de politique liées au RPC et à la SV au cours des dernières années ont assuré la stabilité à long terme de notre système de pension public. Là encore, compte tenu de l'importance de ces programmes pour les Canadiens, nous continuerons d'examiner nos politiques et nos méthodes.

L'une des démarches à long terme les plus importantes consistera à renouveler nos capacités d'assurer les services. Nous voulons créer un système intégré, centré sur chaque client individuel, qui générera l'information dont nous avons besoin pour gérer le cas de chaque personne ainsi que le système dans son ensemble. Ce projet commencera en l'an 2000 et devrait se réaliser par étapes jusqu'en 2005. Il comprendra des applications de commerce électronique offrant accès au système via Internet.

Nous chercherons à conclure un plus grand nombre de partenariats avec d'autres programmes de soutien du revenu des secteurs public et privé tout en renforçant nos acquis à ce chapitre. Ainsi, nous serons en mesure de mieux coordonner l'ensemble des mesures de soutien du revenu accordé aux personnes admissibles. En outre, nous pourrons ainsi veiller à ce que les personnes aptes au travail aient le soutien nécessaire pour atteindre leurs objectifs.

TRAVAIL

En 2000, le gouvernement du Canada célébrera l'existence au pays, depuis un siècle, de programmes et de services liés au travail. Ces programmes et services visent à promouvoir et à favoriser la collaboration syndicale-patronale ainsi que l'établissement de lieux de travail stables, équitables, sans danger et justes.

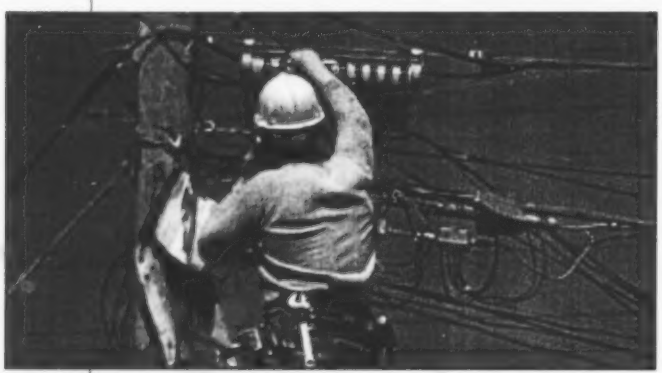
Plus d'un million de Canadiens travaillent dans 40 000 lieux de travail réglementés par des lois fédérales du travail. Près de 700 employés de DRHC réalisent ou appuient les activités du Programme du travail. Ce programme tire également des résultats positifs du soutien qu'il accorde à des partenariats et de son étroite collaboration avec les ministères du Travail provinciaux et territoriaux ainsi qu'avec les principaux intervenants en cause dans l'élaboration de nouvelles mesures et politiques.

Pour l'an 2000 et les années subséquentes, nous espérons voir évoluer de manière soutenue les mesures de rendement qui permettent de mettre à l'épreuve les nouvelles façons d'atteindre des résultats. On procédera à des examens des mesures législatives importantes, ce qui pourrait mener à des changements. Nos politiques refléteront l'incidence du renforcement de la collaboration fédérale-provinciale en matière de travail ainsi que des liens internationaux, tous reliés à l'évolution rapide de l'environnement du milieu de travail et à notre Vision.

Projets à court et à moyen terme

La plupart des efforts que nous déployons dans le cadre de notre Programme du travail sont liés à des activités et des responsabilités prescrites par le Code canadien du travail. Le Parlement a modifié la Partie I du Code, qui traite des relations industrielles; ces modifications sont entrées en vigueur le 1er janvier 1999. Elles ont changé, sous plusieurs aspects, la façon dont les employeurs et les syndicats visés procèdent aux négociations collectives, de sorte qu'il nous faut travailler avec eux pour nous assurer qu'ils comprennent leurs nouveaux droits et responsabilités.

Nous prévoyons d'éventuelles modifications à la Partie II (Sécurité et santé au travail) du Code, en 2000 ou en 2001. Celles-ci seraient le fruit d'années de consultations que nous avons menées jusqu'ici. Elles imposeraient, en matière de prévention et de règlement des problèmes de sécurité et de santé, davantage de responsabilités en milieu de travail – c'est-à-dire aux employeurs et aux travailleurs. Les modifications de la Partie II pourraient également permettre à nos agents des affaires du travail de consacrer moins de temps au règlement de plaintes officielles et plus de temps à la prévention des problèmes.



Dans le cadre des efforts visant à simplifier les processus, nous prévoyons miser sur les résultats de certains projets pilotes amorcés récemment, en élargissant leur mise en œuvre à l'ensemble du pays. À titre d'exemple, nous recrutons et utilisons des agents d'intervention rapide pour régler des plaintes liées au salaire. Nous pourrions, comme autre exemple, accorder à nos agents des affaires du travail une formation aux modes substitutifs de règlement des conflits, ce qui pourrait aider à réduire le nombre d'employeurs et d'employés qui ont recours aux mécanismes de redressement officiels prévus par la Partie III du Code. Nous voulons également mettre un accent accru sur la médiation préventive dans le travail que nous effectuons dans le domaine des relations industrielles.

L'information sur les questions liées au lieu de travail, notamment les lois du travail fédérales-provinciales-territoriales ainsi que les conventions collectives individuelles, s'avère une ressource importante. Les employeurs, les syndicats, les ministères du Travail provinciaux et territoriaux et d'autres partenaires du milieu des relations industrielles, tant au Canada qu'à l'échelle internationale, utilisent cette information. Pour tirer profit de l'intérêt que suscite cette information, nous prévoyons verser les rapports sur les lois canadiennes en matière de travail sur le site web du Programme du travail. Nous y ajouterons un échantillon plus représentatif de conventions collectives ainsi que des analyses à jour des dispositions des conventions collectives, en insistant davantage sur les pratiques innovatrices observées en milieu de travail.

Les enjeux internationaux relatifs au travail ont une plus grande visibilité à mesure que se multiplient les préoccupations quant aux incidences sociales de la mondialisation. Pour faire face à ces préoccupations, nous travaillerons avec d'autres ministères fédéraux, les provinces et les territoires en vue de la ratification, par le Canada, des conventions de l'Organisation internationale du travail (OIT) touchant le travail forcé, la sécurité et la santé au travail et les pires formes de travail des enfants. Dans le cadre de nos travaux au sein de l'OIT et d'autres organisations de ce genre, nous continuerons de promouvoir le respect des principales normes du travail à l'échelle internationale. Nous appuierons les efforts déployés par le gouvernement pour renforcer les relations entre les Amériques en travaillant de concert avec les États-Unis, le Mexique et le Chili sur les questions relatives au travail, ainsi qu'en aidant à définir la position du Canada sur les questions de travail lors de négociations commerciales.

Plans à long terme

Les consultations et l'examen des mesures législatives sont toujours importants si l'on veut garantir que les cadres juridiques régissant les compétences du gouvernement fédéral en matière de travail reflètent les nouvelles réalités et l'évolution de notre économie. La Partie III (Normes du travail) du Code canadien du travail sera assujettie à des consultations plus approfondies qui pourraient déboucher sur des modifications législatives. Un examen parlementaire de la Loi sur l'équité en matière d'emploi aura lieu en l'an 2001. Pour nous y préparer, nous procéderons à l'évaluation du programme chargé de l'application de cette loi. Cette évaluation comprendra une étude des progrès réalisés et l'identification des secteurs posant des problèmes. L'évaluation comportera des sondages auprès des employeurs des secteurs privé et public qui sont assujettis à la Loi sur l'équité en matière d'emploi, de ceux qui sont assujettis au Programme des contrats fédéraux, des syndicats et autres groupes pertinents. Elle comprendra en outre des comparaisons avec des employeurs qui ne sont pas régis par la Loi.

Le projet d'examen des dispositions sur l'équité salariale de la Loi canadienne sur les droits de la personne pourrait donner lieu à d'autres modifications législatives. Cet examen pourrait entraîner des modifications des dispositions sur l'équité salariale contenue dans le Code canadien du travail ainsi qu'un examen du programme d'équité salariale. Nous pourrions voir adoptées des mesures législatives visant à mettre à jour la Loi sur la rémunération des employés de l'État, laquelle concerne les blessures subies au travail.

PRÉCISER L'INCIDENCE DE NOTRE TRAVAIL ET SES RÉSULTATS

Il s'agit d'un plan fondé sur l'amélioration de la qualité de vie de l'ensemble des Canadiennes et Canadiens dans les domaines où DHRC peut avoir le plus d'incidence.

NOS DÉFIS

Le discours du Trône, la Vision de DRHC et les autres engagements de nos directions générales, de nos régions et de nos bureaux locaux se combinent tous pour créer un Plan d'action important et utile. Il s'agit d'un plan fondé sur l'amélioration de la qualité de vie de l'ensemble des Canadiens dans les domaines où DHRC peut avoir le plus d'incidence.

Notre défi consiste à définir les bénéfices réels que nous voulons réaliser, aussi clairement et aussi précisément que nous le pouvons. Notre travail, en tant que ministère et de concert avec des partenaires, touche tous les secteurs de la vie canadienne; les résultats que nous voulons tirer de ce travail et de ces partenariats doivent être centrés sur le citoyen.

Cet effort est conforme aux engagements pris par le gouvernement fédéral en vertu de l'entente cadre sur l'union sociale et d'autres démarches fédérales, provinciales et territoriales. Il s'agit d'un effort qui permettra à DRHC de s'assurer que nous ciblons les meilleures priorités possibles et que nous obtenons des résultats positifs dans tout ce que nous entreprenons.